Diputación de Teruel

P/. Herramienta Help Desk

D/. Manual de usuario

F/. 27 jun. 11

Control documental

Versión del documento	Fecha	Autor	Modificaciones/Comentarios
1.0	06/07/2006	Servicio TIC	Versión inicial del documento
1.1	03/03/2011	Servicio TIC	Incorporación al manual las solicitudes de servicio descritas en el Reglamento de Servicios TIC de la Diputación de Teruel (BOP 26 de mayo de 2010)

INDICE

1/. Introducción 4
1.1/. Objeto del documento 4
1.2/. Estructura del documento 4
2/. Herramienta Help Desk 4
2.1/. Utilidad de la herramienta 4
2.2/. Peticiones 5
2.3/. Crear una nueva petición 7
2.4/. Recepción de una petición 8
3/. Nuevas incidencias creadas 10
3.1/. Listado de nuevas peticiones 10
3.2/. Cuadro de resumen 10

1/. Introducción

1.1/. Objeto del documento

El presente documento constituye el manual de usuario de la herramienta Help Desk de la Diputación de Teruel.

La herramienta Help Desk, tal y como indica el Reglamento de Servicios TIC de la Diputación de Teruel (BOP TE 26 de mayo de 2011), es el mecanismo de relación establecido para que los usuarios realicen sus peticiones al Servicio TIC de la Diputación de Teruel.

1.2/. Estructura del documento

El documento se estructura en los siguientes capítulos:

- El capítulo 1 es la presente introducción.
- El capítulo 2 describe el uso de la herramienta Help Desk.
- El capítulo 3 describe las solicitudes incorporadas a la herramienta Help Desk para el cumplimiento del Reglamento de Servicios TIC.

2/. Herramienta Help Desk

2.1/. Utilidad de la herramienta

La herramienta Help Desk es una aplicación a la que se puede accede desde el cliente Lotus Notes a través de la opción de menú **Archivo | Abrir | Aplicación Lotus Notes.** Para su localización hay que Buscar en el servidor ElAsNegro/DPT, dentro de la carpeta DPT seleccionando Help Desk –Peticiones de Informática, tal y como se muestra en la siguiente figura:

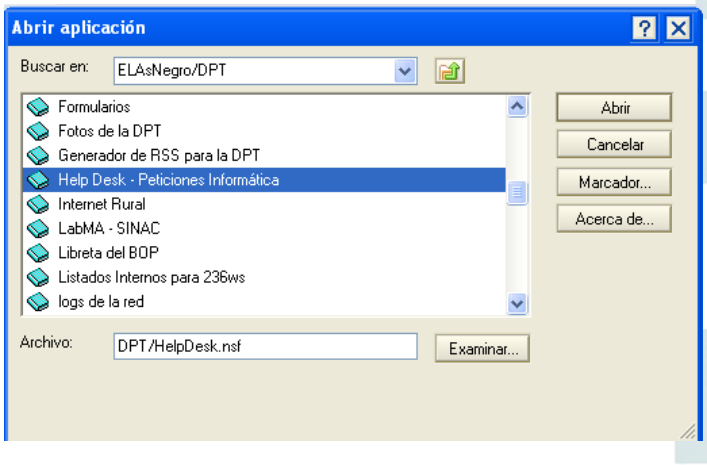

Figura 1: Abrir aplicación Help Desk desde el cliente Lotus Notes

2.2/. Peticiones

Al abrir la herramienta, nos aparecerá la imagen mostrada a continuación, la cual nos muestra un listado con las peticiones realizadas por nosotros mismos, con el estado en el que se encuentran, así como la fecha y el título de las mismas.

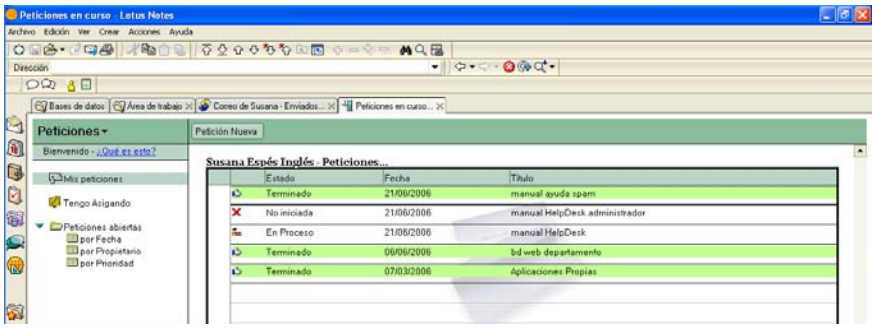

Figura 2: Mis peticiones

Si pulsamos en **"Tengo Asignado"**, nos aparecerá otro listado, pero esta vez con las peticiones que nos han solicitado a nosotros mismos, mostrando la prioridad, el estado, la fecha en que se nos realizó la petición, quien la realizó, las palabras clave y el problema.

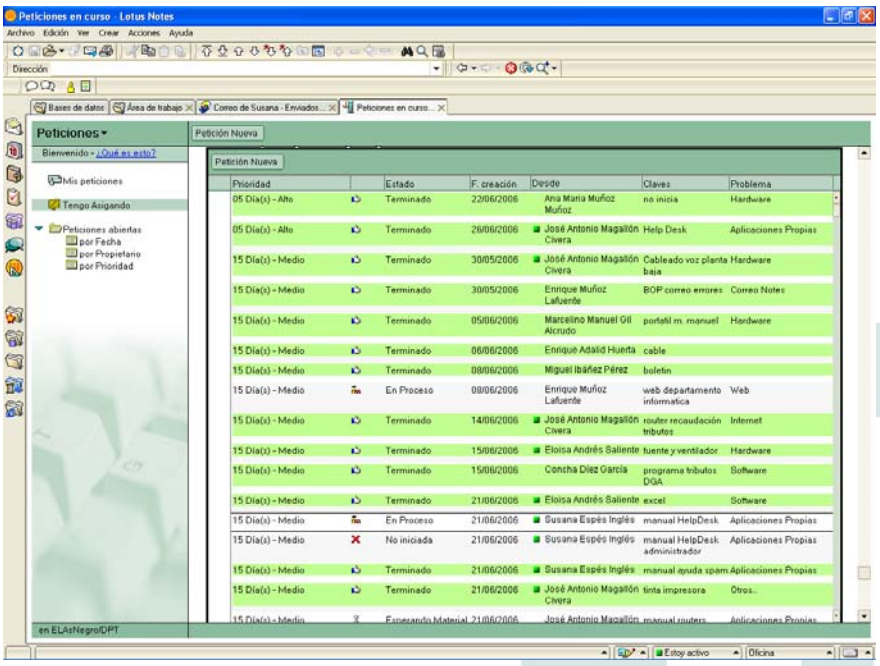

Figura 3: Peticiones asignadas

En cualquiera de los dos listados anteriores, si quisiéramos acceder a una petición en concreto, con hacer doble clic con el ratón en dicha petición, nos llevaría a su formulario.

Si seguimos por el menú situado a la izquierda, nos aparece **"Peticiones abiertas"**, al pinchar en el nos muestra un submenú con las tres formas de agrupar las peticiones que hay en la base de datos para todos los usuarios. En las siguientes figuras se muestras los tres formularios, dependiendo de la opción elegida:

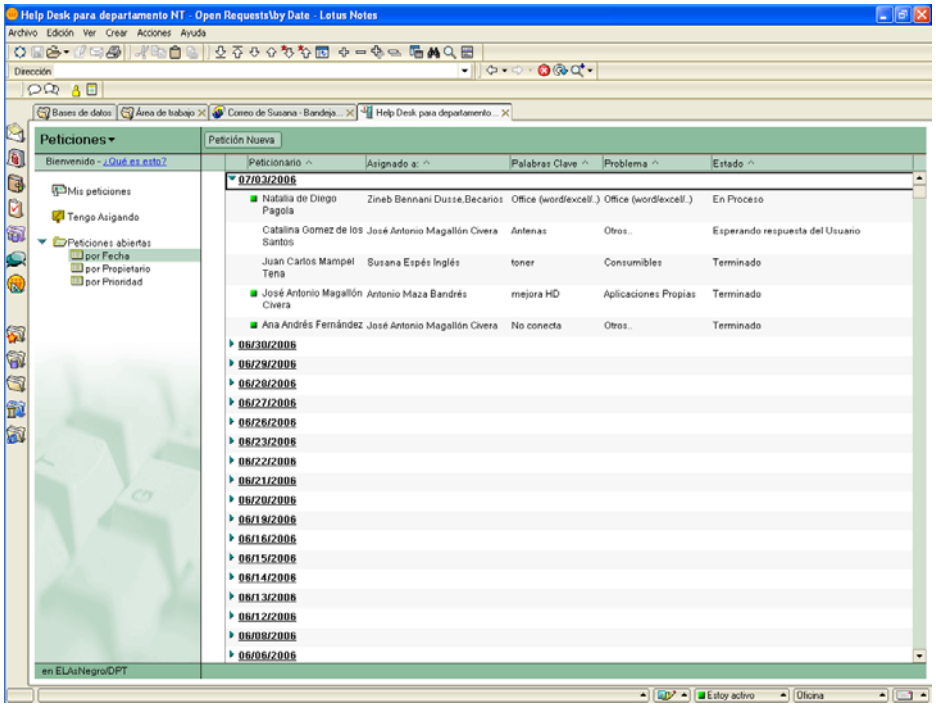

Figura 4: Peticiones abiertas por Fecha

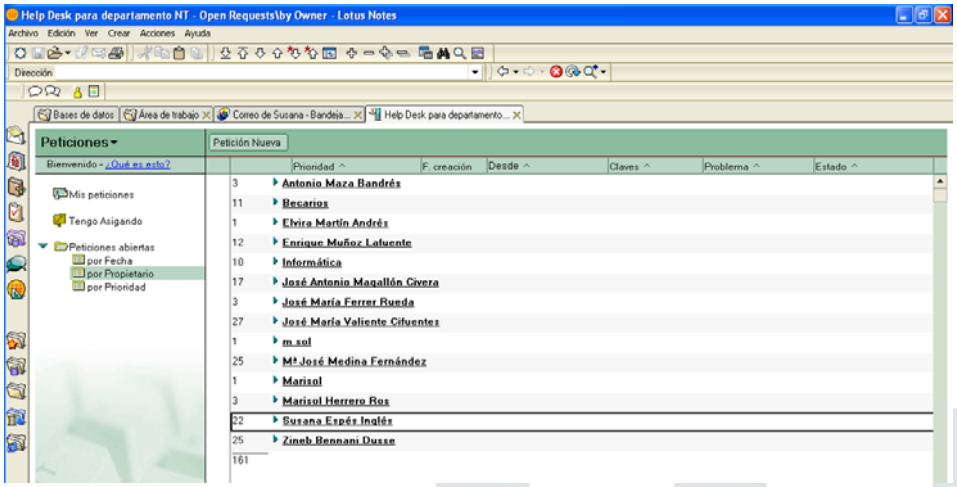

Figura 5: Peticiones abiertas por Propietario

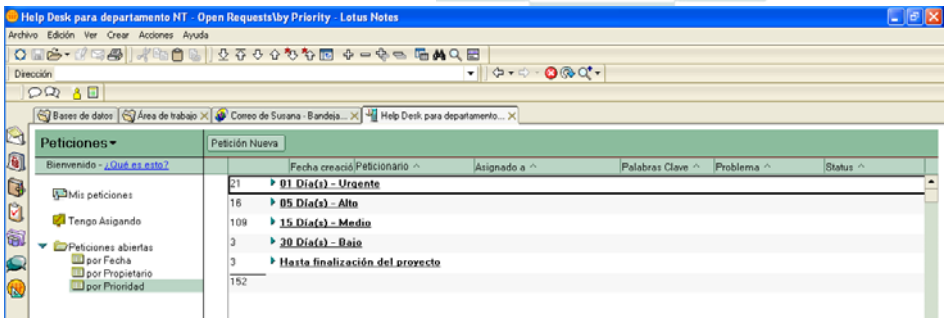

Figura 6: Peticiones abiertas por Prioridad

2.3/. Crear una nueva petición

Para crear una nueva petición, pulsamos en cualquiera de los botones que pone “Petición nueva” tal y como se indica en la figura siguiente:

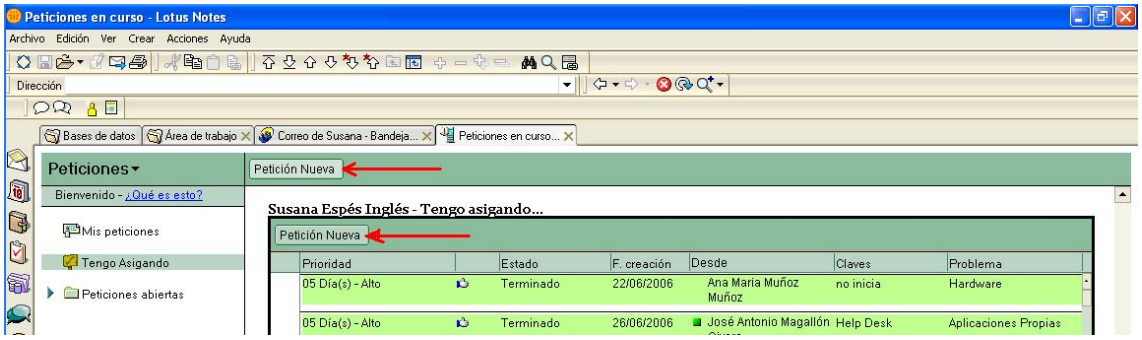

Figura 7

Al hacerlo aparece el formulario de la siguiente figura, cuyas partes procedemos a explicar a continuación.

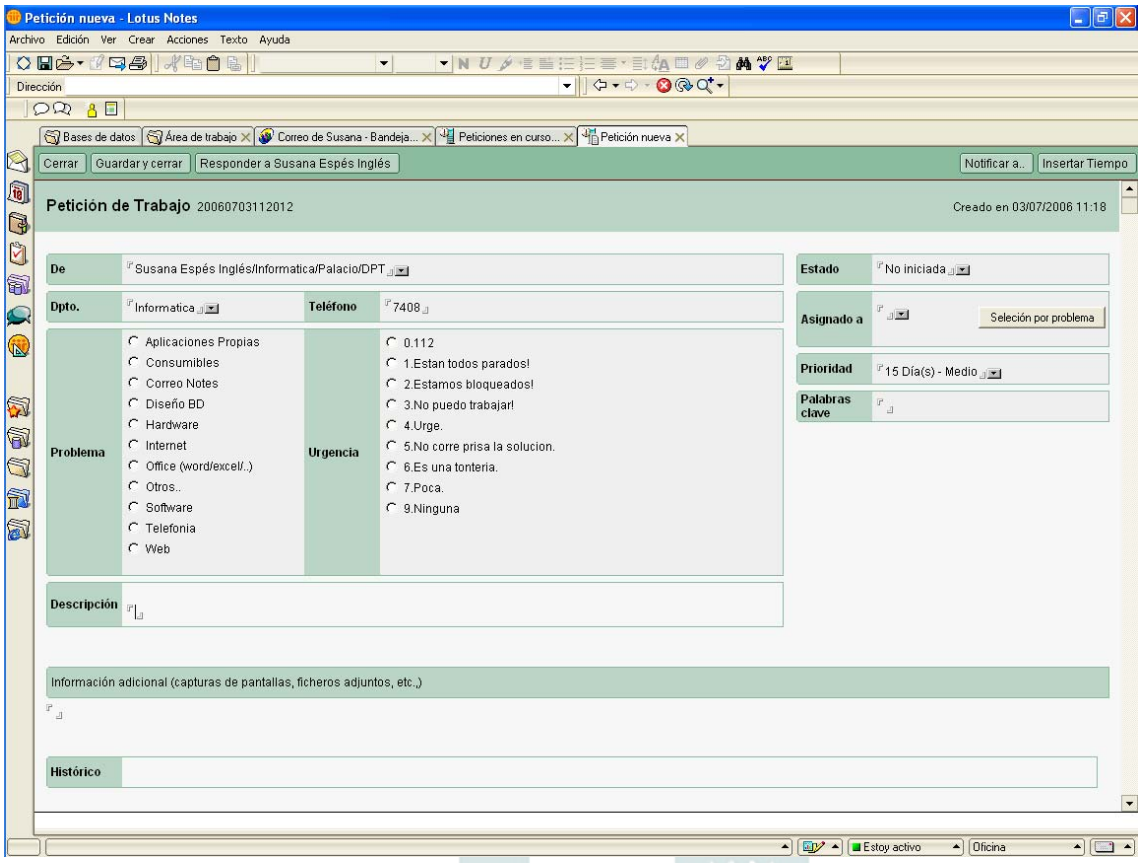

Figura 8: Formulario de una nueva petición

Lo primero que tenemos que hacer es seleccionar de quién proviene la petición, a qué departamento pertenece y el teléfono en el que se le puede localizar. Para seleccionarlo, aparecerá un cuadro como el de la siguiente figura:

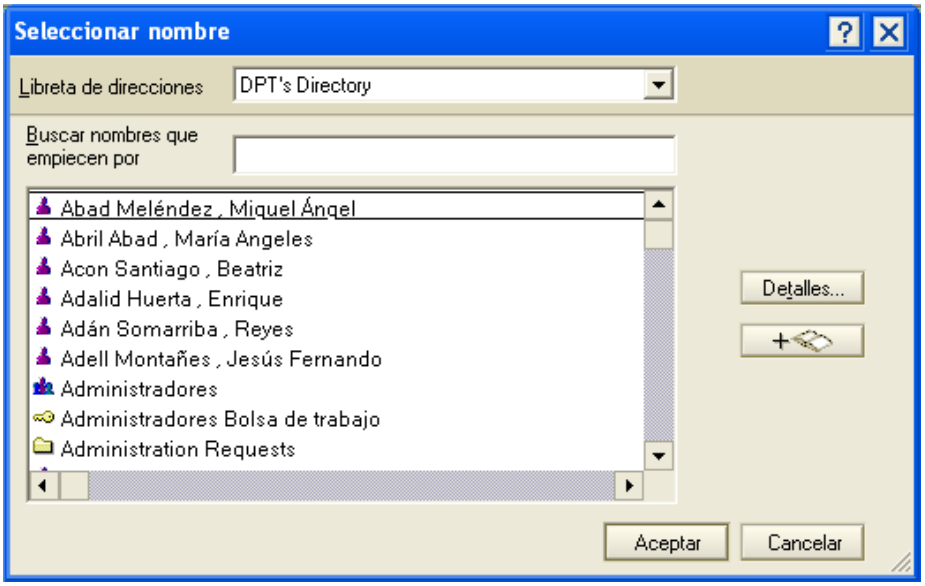

Figura 9: Directorio de personas

Seguidamente, seleccionamos uno de los problemas de la lista. Si no le parece adecuado ninguno de los especificados en la lista, por favor comunicarlo con una petición, por este procedimiento, a Informática para añadirlo a la lista. Una vez seleccionado, hacemos lo mismo con la urgencia de la petición.

Añadimos una pequeña descripción de la petición.

2.4/. Recepción de una petición

Al realizar una petición le llegará un correo electrónico tanto a la persona que realiza la petición como a la que se le asigna. Dicho correo tiene la apariencia que se muestra en la figura siguiente, y, como indica la flecha, pulsando en el enlace aparecerá el documento de la base de datos (figura 13).

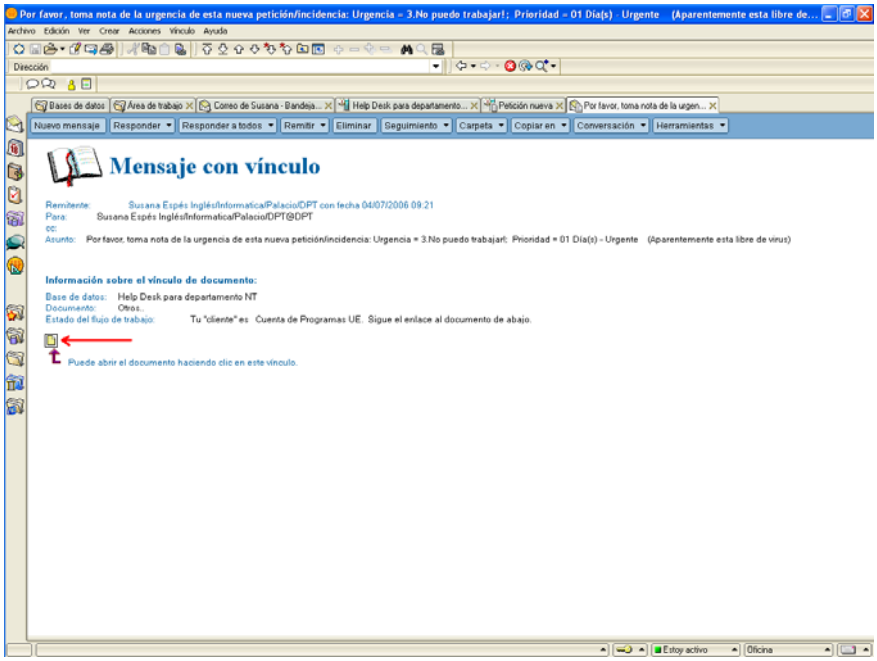
Por favor, toma nota de la urgencia de esta nueva petición/incidencia: Urgencia = 3.No puedo trabajar!; Prioridad = 01 Día(s) - Urgente (Aparentemente esta libre de...
Mensaje con vínculo
Información sobre el vínculo de documento:
Puede abrir el documento haciendo clic en este vínculo.

Figura 12: Correo electrónico con enlace a la petición

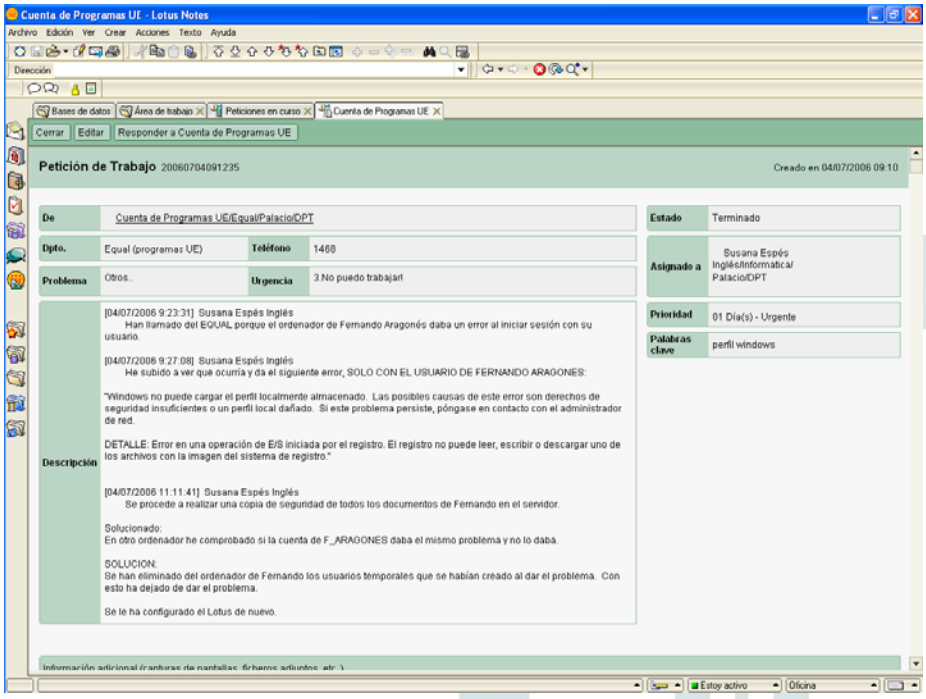

Figura 13

Donde se pueden observar todos los detalles de la petición. También existe la posibilidad de responder a la persona que realiza la petición (1), notificarle a alguien la petición (2),...

Cuando se vayan realizando cambios en la realización de la tarea se puede ir cambiando el estado de la misma, hasta que sea finalizada, que en este caso se pondría como “Terminado”.

De la misma forma que se va añadiendo en la descripción los pasos que se van realizando, así como (MUY IMPORTANTE) la solución, si la hubiera, del problema para facilitar el trabajo en futuras peticiones iguales o similares.

3/. Nuevas incidencias creadas

3.1/. Listado de nuevas peticiones

La aprobación del Reglamento de Servicios TIC de la Diputación de Teruel, ha introducido un conjunto de nuevas peticiones que deberán ser solicitadas a través de esta herramienta. Estas solicitudes son:

1. Solicitud de compra y renovación de equipos informáticos y de telecomunicaciones (apartado 3.9 del Reglamento de Servicios TIC).
2. Solicitud traslado de equipos (apartado 4.10 del Reglamento de Servicios TIC).
3. Solicitud de instalación de software específico (apartado 5.4 del Reglamento de Servicios TIC).
4. Solicitud de acceso a datos o recursos (apartado 6.17 del Reglamento de Servicios TIC).
5. Comunicación fin relación laboral (apartado 6.16 del Reglamento de Servicios TIC)
6. Solicitud extensión o terminal de telefonía (apartado 9.4 del Reglamento de Servicios TIC).
7. Solicitud de cambio de titular de línea de teléfono (apartado 9.7 del Reglamento de Servicios TIC)

3.2/. Cuadro de resumen

A continuación se muestra en un cuadro resumen la relación de las solicitudes anteriores con la descripción del tipo de petición a la que se corresponde de la herramienta Help Desk.

Solicitud Reglamento Servicios	Descripción herramienta Help Desk a utilizar	Observaciones
1. Solicitud de compra y renovación de equipos informáticos y de telecomunicaciones (apartado 3.9 del Reglamento de Servicios TIC).	Compra o renovación equipos	
2. Solicitud de traslado de equipos informáticos (apartado 4.10 del Reglamento de Servicios TIC).	Traslado equipos	
3. Solicitud de instalación de software específico (apartado 5.4 del Reglamento de Servicios TIC).	Instalación software específico	
4. Solicitud de acceso a datos o recursos (apartado 6.17 del Reglamento de Servicios TIC).	Se seleccionará la descripción que más se adecue a la solicitud planteada	

5. Comunicación fin relación laboral (apartado 6.16 del Reglamento de Servicios TIC)	Comunicación alta/baja usuarios	Esta solicitud deberá ser realizada por el Departamento de Personal
6. Solicitud extensión o terminal de telefonía (apartado 9.4 del Reglamento de Servicios TIC).	Extensión o terminal telefonía	
7. Solicitud de cambio de titular de línea de teléfono (apartado 9.7 del Reglamento de Servicios TIC)	Cambio titular teléfono móvil	Para la realización de esta solicitud se facilitará en el Servicio TIC el formulario "Cambio de Titular".